

图书馆信息服务网络互动研究*

□ 邱均平 马凤 / 武汉大学信息管理学院 武汉 430072

摘要: 文章首先阐述了图书馆信息服务网络互动的背景和现实, 其次分析了图书馆信息服务网络互动的过程, 探讨Web 2.0理念和模式在现代图书馆信息服务网络互动中的应用, 最后详细介绍了各种图书馆信息服务网络互动方式。

关键词: 信息服务, 网络互动, Web 2.0, 图书馆

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2011.08.006

1 引言

图书馆工作的出发点和归宿是做好用户信息服务工作。图书馆服务是一种以用户为中心的互动服务。图书馆服务用户的过程就是图书馆与用户互动的实现过程。随着Internet的广泛使用, 越来越多的人通过网络实现信息交流。现代意义的图书馆超越了建筑物的物理限制, 用户可以通过电子方式获得资料, 可以借助许多工具在图书馆系统中查找和分析大量信息。网络环境带来了数字图书馆, 图书馆的这一转变对人们使用传统实体图书馆的行为产生了重大影响, 而且也深刻影响图书馆服务^[1]。网络互动日益成为人们社会交往的重要组成部分。图书馆信息服务网络互动逐渐成为图书馆与用户之间的一种重要交流方式。面对网络环境中图书馆与用户信息交流方式的转变, 需要加强对图书馆与用户网络互动的研究, 来满足网络用户的互动需求、信息需求, 使用户满意, 使图书馆的网络服务能够更为有效地开展。

2 概述

网络环境下图书馆信息服务发生了深刻的变革。主要表现之一为图书馆与用户的互动环境发生了根本性的变化。原有的一对一、面对面的传统方式逐渐

被新的方式替代, 产生了如一对多、多对一、点对点以及多种方式的综合等更多复杂的互动方式。网络本身的特质也使得网络互动出现了许多不同于以往互动的特质。虚拟的网络空间是图书馆与用户网络互动的基础, 各自利用不同身份网络化的信号进行交流。网络并非消蚀了图书馆与用户互动的实体性关系, 而是延展了这种关系, 拓展了图书馆与用户的互动空间, 而且图书馆与用户可以在实体和虚拟的两种环境之间自由转换。基于网络本身的特点无疑为图书馆与用户的信息、情感、思想互动提供了新的、最好的技术平台, 使得彼此互动的自主性、主动性都大大提高。特别是具有交互性的Web 2.0技术的发展和运用, 进一步提高了人们交流的互动性。图书馆与用户的资源共享传递模式改变了过去的单一供求模式, 用户可以将自己的信息与图书馆和更多的用户分享, 图书馆可以拥有更多的渠道收集包括用户信息在内的各种信息, 也为图书馆用户利用智慧参与图书馆建设提供了新的契机。总的来说, 从图书馆方面讲, 网络环境带来了数字图书馆, 图书馆的这一转变对人们使用传统实体图书馆的行为产生了重大影响。从信息服务方面讲, 图书馆提供服务的资源基础从实体馆藏向实体馆藏与虚拟馆藏相结合转变, 图书馆服务从文献服务向知识服务转变。从用户交流方式讲, 网络互动日益成为信息交流的重要组成部分。

* 本文受国家自然科学基金项目“基于作者学术关系的知识交流模式与规律研究”(70973093)支持。

2.1 网络互动

网络互动主要是指借助网络技术媒体,有中介的、间接的互动。它与我们的现实社会中面对面的直接人际互动有明显区别,其互动的方式主要有如下几种:根据互动的时性分为非实时性互动和实时性互动;根据互动的主题分为焦点互动与非焦点互动;根据互动的客体需求分为思想互动、情感互动、信息互动;根据互动的结果分为合作与冲突;根据互动主体的关系分为两两互动模式和宣告—阅读互动模式;根据互动方的主动性分为推送式、引拉式和推拉结合式;根据互动的服务范围分为开放式、半开放式和非开放式^[2]。如表1所示。

2.2 图书馆网络互动

图书馆与用户网络互动是指图书馆与用户借助于网络技术这种中介所实现的相互联系、相互影响和相互制约的动态信息交换和行为交往过程和方式,以及在此基础上导致的相互之间的心理和行为的变化。图书馆与用户网络互动由四个方面构成:一是互动的双方,即图书馆与用户;二是作用的内容和机制;三是作为互动结果的图书馆及用户心理与行为的变化;四是作用的情境即主客观条件与网络环境。由此看来,图书馆与用户网络互动其实既有一个过程,也包含结果。过程是指信息与行为的交换,是一种交流与沟通。结果是指在基于网络交流与沟通的基础上实现双

表1 网络互动类型

维度	类型 1	类型 2	类型3	类型4
时间性	非实时性互动	实时性互动		
主题性	焦点互动	非焦点互动		
客体需求	思想互动	情感互动	信息互动	...
互动结果	合作	冲突		
主体关系	两两互动	宣告—阅读互动		
主动与否	推送式	引拉式	推拉结合式	
服务范围	开放式	半开放式	非开放式	

方心理和行为的改变,实现互动。

图书馆与用户的网络互动由于互动双方不受时间和空间的限制以及独特的语言呈现过程等因素的合力作用,明显区别于传统互动。图书馆与用户的网络互动是一种区别于传统意义上的以地缘为基础相联系的互动和空间,具有明显的特点。图书馆信息服务网络互动的特点主要有:虚拟性、超越时空性、开放性和多样性。

3 图书馆信息服务网络互动交流模式的构建

图书情报信息服务工作的发展是伴随着信息技术

的发展而发展的,每一次信息技术的变革都给图书情报信息服务工作带来了新的变化。Web 2.0概念自从2001年被提出,迅速在全球蓬勃地发展起来。如今,Web 2.0信息服务模式应用到多个领域。Web 2.0并无一个统一的公认的权威定义,是许多社会应用软件和技术的总称,包括blog、wiki、rss、tag等。相对于以前的互联网服务而言,Web 2.0是新型的信息服务模式,更确切地称为Web 2.0模式^[3]。Web 2.0信息服务模式表现出强烈的以用户为中心、去中心化的特征。它强调用户的作用,关注用户的体验与感受,关注用户对信息内容的需求和利用习惯。Web 2.0的信息服务模式应用于图书馆服务和情报服务中,对于转变图书馆服务及情报服务工作方式,对于提高用户服务满意度,对于

e-science科研环境的构建,对于信息服务工作者深入科研一线,对于图书馆和情报所信息服务工作的提高都有重要的理论和现实意义^[4]。

3.1 图书馆信息服务网络互动的过程

图书馆与用户信息服务网络互动虽然是借助网络技术实现的互动,但其本质上仍是人与人之间的互动。根据互动主体,可以将图书馆信息服务网络互动划分为以下几种类型:馆员与读者之间的互动;读者与图书馆信息服务系统之间的互动;馆员与馆员之间的互动;读者与读者之间的互动^[5]。其中,对于馆员与读者间的互动、读者与图书馆信息服务系统间的互动研究较多,这两种类型的图书馆信息服务互动的过程主要有以下三个^[6]:

(1) 建设网络信息资源

随着社会的发展,人们对图书馆信息互动交流内容的要求已不再是简单地提供文献服务,而是要提供多样化的信息互动交流内容,如馆藏中不同载体文献信息的多媒体服务和通过网络提供学科学术前沿的情报等服务。

(2) 多途径了解读者需求

了解读者需求的方法很多,除了传统的一些方法外,更有网络支持下的多种方法。主要来说,可以分为三种类型。第一种为传统的调查研究法。传统的有问卷调查法、询问法、实地考察法、信息反馈法、读者资料与信息服务业务资料分析法、抽样调查、评分比较法等。第二种类型为网上读者调查法,即利用因特网作为媒介进行调查,如通过E-mail进行调查,或者利用聊天室选择一个主题进行开放式的讨论从而得到调查结果,即主题调查法,等等。第三种类型为读者信息行为分析法,其主要通过因特网读者的浏览历史记录、浏览书签,或服务器日志中的读者访问记录等来获得与读者信息需求相关的数据。

(3) 客户关系管理

图书馆与读者互动交流是一个信息互动交流的断层,产生这一断层的原因既与图书馆内部的组织结构有关,也与维持这种互动交流高昂的成本有关。传统的图书馆采用的组织结构大部分都是直线职能式,这

就造成了各个职能部门之间缺乏有效的沟通,所以组织无法进行有效的沟通,即使有一些互动交流,也很难传达到决策层,这样图书馆就无法形成一个比较全面的读者视角。图书馆无法知道读者的需求,读者的需求也就无法得到满足。即使一些图书馆有意识地收集一些读者的意见,也往往因为信息零散,处理手续繁琐,人力成本高而被忽视。而客户关系管理的出现使这个问题的解决成为可能,它能够促进图书馆与读者之间的互动交流,对读者作出及时的反应。它利用一定的技术,对读者的意见进行适当的分类、综合,最后的结果就可以成为决策的可靠依据。客户关系管理为组织和用户提供的互动交流方式,如在线交谈、共同浏览、电子邮件等。

图书馆信息服务网络互动的效果实现主要体现在第三个环节。

3.2 图书馆信息服务网络互动的主要方式

总的来看,图书馆信息服务网络互动经历了E-mail、bbs、ICQ,如今以博客、wiki等形式为主的网络交流手段,即Web 2.0的软件渐渐成为了互动的主流方式。

Web 2.0技术的应用分为4种类型:(1)应用于图书馆网站上的技术。包括个性化服务主页、博客、RSS (Really Simple Syndication) 信息聚合、维基、社会性网络服务 (Social Network Service, SNS) 等。(2) 嵌入到用户信息环境上的技术是指图书馆将某项服务嵌入到用户的计算机桌面、用户个人网络环境或手机终端等途径方可实现的技术。包括RSS信息推送、浏览器工具条、手机图书馆等。(3) 应用于参考咨询上的技术。包括QQ咨询、MSN咨询、博客咨询等。(4) 应用于学科化服务上的Web 2.0技术^[7]。

E-mail (Electronic mail) 即电子邮件,是因特网上所占比重较大、使用较为频繁的一项服务。E-mail所传递的信息内容丰富、形式多样、传递速度较快、费用低、保密性较强。因此,图书馆常常利用E-mail开展文献预约、馆际互借、信息推送、参考咨询、征求意见等服务。

ICQ (I Seek You) 即“网络寻呼机”,它是一种即时通讯传输软件,可以即时传送文字信息、语音信息、聊天和发送文件,比E-mail更具有即时性。图书

馆利用ICQ可进行实时交互式参考咨询, 交流双方只要在各自的计算机上安装ICQ程序, 拥有对方的ICQ号码, 便可在网上呼叫对方, 同时在线时可直接进行交流。即使咨询馆员不在线, 也可给其发送信息, 待对方下次上网进入ICQ时, 将首先发现该信息。采用QQ进行交流的原理与此相同。

BBS (Bulletin Board system) 即“电子公告版系统”。在BBS上, 任何人都可以对某个感兴趣的问题进行讨论, 并可以通过发帖的形式就有关疑问向其他人请求帮助, 还能够和其他人进行实时交流与沟通。BBS的高度流动性、实时流通性和自由开放性特点符合了图书馆开展互动式参考咨询服务的要求, 因而曾在图书馆广泛应用。

所谓个性化服务主页就是指图书馆在构建了本馆公用网页的同时, 为满足用户的个性化访问需求而设置的一种特殊类型网页。在个性化主页上, 读者可以根据自己的使用习惯, 随意增减、拖拽、移动各服务模块, 即可以按照个人的兴趣及使用习惯在网页上安排栏目或移动栏目位置。如清华大学图书馆的个性化主页默认栏目包括了常用系统、公告、电子资源动态、查找资料、电子资源、服务指南、本馆概况等, 用户可以对其进行删改、移动、折叠、展开等操作, 以便形成自己喜爱的页面。

近年来, Blog交流日益普遍。目前Blog的存在方式主要有三种: (1) 托管博客, 无需自己注册域名、租用空间和编制网页, 这种方式虽然简单易行, 但是很难满足建立图书馆Blog站点群的要求, 且不利于统一管理, 稳定性和速度常常不能满足需要;

(2) 附属博客, 即将自己的Blog作为某一个网站的一部分或一个地址, 该方式同样存在使用和管理不方便的问题; (3) 自建独立网站的博客, 有自己的域名、空间和页面的风格。一般情况下, 高校图书馆都有自己的网站, 可以采用自建独立网站的方式来建立体现本馆特色的Blog中心, 以便在开展网络互动服务

时有更多的自主性。基于博客的图书馆网络互动服务是图书馆网络互动服务的方式之一。虽然Blog为图书馆带来了许多新的启示和应用方向, 畅通了图书馆与用户沟通的渠道, 拓展了图书馆的服务范围, 但是Blog不能取代其他任何一种服务方式。在图书情报领域, 个人博客比比皆是, 但由图书馆官方创建的馆用博客却不多^[8]。

RSS是基于XML技术的互联网内容发布和集成技术, 是新型的信息提供方式, 具有信息聚合、信息推送、信息过滤等三大优势。基于RSS的信息聚合, 就是图书馆对专业学术网站、学术研究型博客等进行收集、过滤、整理、分类和揭示, 以RSS的方式, 通过各种聚合工具, 形成学术资源的聚合浏览体系, 在图书馆的信息门户上提供专题信息服务栏目, 帮助科研人员快速有效地跟踪相关学科的最新发展动态^[9]。如, 上海大学图书馆提供了基于RSS的新闻聚合系统(图情版块), 聚合的主要内容为图书情报类信息。

维基(Wiki)是一种基于Web的支持多人协作创作和交流的工具, 可供多人编写上载和发布内容, 从而构建知识网络系统, 支持在一个社群内共享领域知识。

社会性网络服务(SNS)是一种为用户提供信息展示、交流与共享平台, 并注重用户关系管理的服务平台。与其他Web 2.0工具相比, SNS最大特点就是人与人之间的真实关系在虚拟的网络中再现, 以此帮助用户建立人际关系脉络, 满足各种需求^[10]。如, 中国科学技术大学图书馆应用了此种技术。

Web 2.0为图书馆带了许多新的互动方式和应用软件, 如促进图书馆和用户之间的交流, 拓宽图书馆服务的范围, 加快了图书馆服务的效率, 提高了图书馆信息服务的质量。但是, 并不存在一种能够替代其他服务方式的模式。因此, 图书馆应该深入了解各种互动交流方式的优点和不足, 同时采用多种交流模式。

参考文献

- [1] 郭晶.国内高校图书馆网站咨询服务现状与分析[J].图书馆杂志,2002,21(9):55-58.
- [2] 古今,邹海波.试论网络环境下高校图书馆和读者的信息互动服务[J].长春师范学院学报(自然科学版),2005,24(5):155-158.
- [3] 司媛媛.图书馆与用户互动机制研究[D].福建:福建师范大学,2009.
- [4] 吴超.Web 2.0在信息服务中的应用研究[J].现代情报,2006(8):63-68.
- [5] 李鹏.图书馆信息服务互动质量分析及控制研究[J].情报探索,2010(4):124-127.
- [6] 史凤兰.数字图书馆信息服务中的互动交流模式研究[J].新课程,2010(8):94-95.
- [7] 马爱芳,赵志英.我国高校图书馆Web2.0技术的分类应用现状研究[J].情报理论与实践,2010,33(8):91-95.
- [8] 胡舒莉.博客:高校图书馆网络互动服务的新方式[J].现代情报,2007(10):141-143.
- [9] 姜秀明,丁鹏宇.上海地区图书馆RSS应用调研及分析[J].图书馆杂志,2009,28(2):53-57.
- [10] 秦铁辉,桑晓琦.社会性网络服务的特点及其对企业竞争情报工作的影响[J].图书情报知识,2007(6):11-15.

作者简介

邱均平 (1947-), 男, 武汉大学信息管理学院教授、博士生导师, 研究方向为信息计量与科学评价、知识管理与竞争情报。
马凤 (1984-), 女, 武汉大学信息管理学院博士生, 研究方向为信息计量与科学评价。E-mail: ma feng227@sina.com

A Study on Network Interaction of Library Information Services

Qiu Junping, Ma Feng / School of Information Management, Wuhan University, Wuhan, 430072

Abstract: Network interactions increasingly become an important part of social interaction. At present, Web 2.0 information service model has been applied to many fields. Backgrounds and realities for interactive information services based on network of Chinese libraries are elaborated in the beginning. Then, we analyze the classic network interactive process of library information service. Finally, we probe into applications of principles and practices of Web 2.0 in interactive network information services in modern Chinese libraries.

Keywords: Information service, Network interaction, Web 2.0 model, Library